



Joëlle Le Marec

Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Écran-clavier, cet obscur objet du désir

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.2372

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Année d'édition : 1990

Date de mise en ligne : 15 janvier 2019

Collection : Études et recherche

ISBN électronique : 9782842462307



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

LE MAREC, Joëlle. *Écran-clavier, cet obscur objet du désir* In : *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1990 (généré le 02 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/2372>>. ISBN : 9782842462307. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.2372>.

Ce document a été généré automatiquement le 2 février 2021. Il est issu d'une numérisation par reconnaissance optique de caractères.

Écran-clavier, cet obscur objet du désir

- 1 L'objet attire : de nombreux visiteurs, qui ne s'étaient jamais servis du catalogue imprimé et qui ne manifestaient donc pas, dans leur pratique habituelle, le besoin de consulter un catalogue, utilisent Geac et Lise : ces systèmes élargiront très probablement la clientèle du catalogue de la bibliothèque.
- 2 Plus encore, certains n'avaient jamais utilisé de catalogue auparavant dans quelque bibliothèque que ce soit.
- 3 Enfin, cas extrême dans cette échelle « d'attraction », un visiteur, attiré par la renommée de Geac et Lise, était venu à la Bpi spécialement pour y essayer « ce nouveau minitel » sur les conseils d'un ami.
- 4 Quels sont les facteurs qui provoquent cette attraction : une évaluation consciente, raisonnée des possibilités que peut leur apporter ce nouvel équipement, ou bien la « curiosité », qui est engendrée par des « impressions » nées du contact visuel ?
- 5 Car l'objet n'est pas neutre, ni son emplacement. Que le visiteur soit un curieux venu jeter un coup d'œil à la Bpi, ou un assidu décidé à y passer l'après-midi, le dispositif lui « saute aux yeux ». Avant même qu'il ait décidé de s'y intéresser ou non, il l'a vu. Ce simple fait de voir peut jouer dans la décision de l'utiliser ou non.
- 6 L'instrument avant même que l'on soit renseigné sur sa fonction, produit du sens, « rayonne ». Mais croire que ce ne soit que l'impact esthétique provoqué par l'allure d'un objet, dépouillé de toute fonction, qui joue dans cette attraction, (ou cette répulsion) serait insuffisant. La morphologie de l'instrument « parle ». Même le visiteur qui ne s'est jamais servi d'un système informatique, entretient une familiarité déjà ancienne avec cette forme « écran + clavier », et y a investi une somme d'images complexes. C'est notamment sur la foi de cette forme qu'il est tenté de deviner la fonction de l'objet.
- 7 Cette attribution repose soit sur des expériences antérieures d'utilisation d'objets comportant un écran et un clavier, soit, plus profondément, en l'absence même de toute expérience d'utilisation préalable, sur le réseau infiniment dense et complexe des

idées et des symboles que véhicule l'objet écran-clavier, devenu le signe, ou mieux encore la porte, de l'univers informatique.

- 8 La décision de l'utiliser ou non peut recouvrir des enjeux sociaux, culturels, personnels, qui dépassent un simple besoin de consulter commodément un catalogue. C'est tout le processus de consultation qui peut, dans un second temps, se ressentir de tels enjeux.
- 9 La signalétique de l'objet est très visible, le panneau « Catalogue de la bibliothèque » situé bien en évidence au-dessus des postes de consultation ne suffit cependant pas à renseigner sur la fonction des objets.
- 10 C'est qu'un catalogue est depuis toujours un ouvrage relié ou un fichier. Comme un album ou un dictionnaire, c'est un livre qui remplit une certaine fonction. Le terme catalogue est trop éloigné de la réalité de l'objet pour qui n'est pas familier de la démarche documentaire. L'absence totale de points communs entre un catalogue et cet objet désamorce entièrement le message contenu dans la proximité du panneau « Catalogue » et des écrans-claviers.
- 11 De plus, la représentation que se fait le visiteur de la fonction de ces objets sur la foi de leur aspect, est si puissante, qu'un panneau signalétique ne peut les concurrencer. Quelles sont les représentations nées d'expériences antérieures, ou d'attentes et de « figures » projetées sur l'univers informatique ?

Le minitel

- 12 Au cours des interviews, un des visiteurs, utilisateur de Geac déclare « avoir déjà utilisé ce système avant, un minitel aussi, mais celui-ci était un peu différent ».
- 13 Un groupe d'adolescents, après avoir attendu que se libère un poste de consultation Lise, décide d'utiliser plutôt « celui-ci qui est libre » juste à côté, mais qui lui « est payant » : il s'agit du point minitel, immédiatement voisin de Lise, juste après l'entrée de la bibliothèque.
- 14 Lise et Geac sont perçus ici comme des minitels. Mais cela ne nous renseigne pas pour autant sur la représentation que l'utilisateur se fait de Lise ou Geac. Cela ne fait que repousser la question, la déplacer, du catalogue de la Bpi au minitel : que représente celui-ci pour l'usager ? – l'un d'eux parlera également du système Situ mis au point pour la RATP, comme d'une autre sorte de minitel.
- 15 En effet, ce n'est pas parce que l'on considère Geac et Lise comme des minitels que l'on en attend les mêmes choses que du minitel consultable chez soi. Dans un seul cas, on a pu constater une confusion réelle : un visiteur tape CONTACTS au mot du sujet. Il s'avère, grâce à l'interview, qu'il espérait plus ou moins que cette demande, exportée de l'univers des messageries sur minitel, serait comprise comme telle par Geac et reconnue. Le mot « contact » est alors une véritable *clé* ou code qui permettrait de basculer d'un monde à l'autre, du catalogue aux messageries, tous deux contenus potentiellement derrière l'écran.
- 16 Les contenus des deux objets semblables sont perçus comme étant identiques ; il suffit d'ouvrir la bonne porte ou de fournir le code approprié ; lorsque l'on ne connaît pas ce code d'accès, on peut tenter de le deviner, en le choisissant dans le répertoire des termes qui composent le vocabulaire familier des messageries : CONTACTS.

- 17 Le minitel désigne en effet un groupe d'objets extrêmement variés qui ont pour point commun d'être des écrans-claviers et d'autre part, de proposer des services.
- 18 Ces observations permettent de constater à quel point deux objets de formes identiques sont essentiellement perçus comme identiques, et cette identité doit se manifester dans un nom.
- 19 Si ce nom n'existe pas, il faut l'inventer : c'est le minitel, carte d'identité basée sur le signalement de l'objet « écran-clavier » qui remplit des fonctions de services. Les termes « ordinateur », « terminal » ne sont pratiquement pas employés par les usagers.

La borne d'information

- 20 Les postes Geac ou Lise peuvent être considérés comme des bornes d'informations, d'autant plus aisément qu'une rangée de postes Geac précède le tourniquet d'entrée dans la bibliothèque.
- 21 Une utilisatrice, touriste étrangère, tape CENTRE GEORGES POMPIDOU au sujet. Peu satisfaite des références qui lui sont proposées, elle se dirige vers les bibliothécaires pour leur demander des informations sur le Centre. Un touriste allemand tape au mot du sujet : ANGLAIS À LA BPI. Les touristes sont particulièrement exposés à cette confusion.

Le service documentaire

- 22 Plus insidieuse, plus difficile à repérer, parfois longue à se manifester, mais cependant omniprésente, la confusion qui fait prendre Geac et Lise pour des services documentaires est certainement la plus révélatrice de la représentation que le visiteur se fait de la machine.
- 23 De nombreux utilisateurs emploient « normalement » Geac et Lise, dans le cadre de leurs recherches à la Bpi, mais ils en attendent tout autre chose que le service rendu par un catalogue imprimé.
- 24 Si l'identification de Geac et Lise à un service de messagerie, ou à une borne d'informations sur le Centre, n'a guère de chance de durer au-delà du premier contact, l'attente d'un service documentaire *dure* parfois tout le temps de la consultation : l'ambiguïté n'est pas forcément basée sur le résultat de la démarche, mais elle détermine la logique de cette démarche et l'apparition de situations d'échec ou de malentendu.
- 25 Une fois repérés ces trois modèles de représentation de la fonction du système (minitel, borne d'informations, service documentaire) il faut aller plus loin. Ces trois références sont elles-mêmes insaisissables, nous ne sentons pas derrière chacune d'elles, la spécificité d'une représentation précise.

L'objet informatique

- 26 C'est qu'en réalité, nous n'avons saisi que des noms. Le modèle est derrière. Ces trois éléments : minitel, borne d'informations, service documentaire, sont, à différents niveaux, trois modalités d'une attitude qui concerne le rapport à *l'objet informatique*, réel ou fictif.

- 27 L'écran-clavier est la morphologie de l'informatique. L'objet est saisi comme une entité fonctionnelle, signalée par sa morphologie, de la même façon qu'un téléphone ou une machine à écrire.
- 28 Le visiteur y investit des attentes et une confiance dans l'univers informatique, largement entretenues par les médias.
- 29 On se trouve dans une situation particulièrement difficile : les écrans-claviers pullulent aujourd'hui. Des objets aux formes absolument identiques remplissent des fonctions totalement différentes. On assiste à un décrochement brutal entre la forme et la fonction, dont la liaison entraine dans le cadre d'une lecture du monde dont les racines plongent dans l'époque médiévale. Le « miroir du monde » de Vincent de Beauvais est terriblement lointain : ordonner le choix des formes de la création en tentant de déchiffrer la signification contenue dans leur forme. Mais le choix des formes techniques n'a pas été ordonné autrement. Tout le long du XX^e siècle, on a prôné avec vigueur une esthétique des objets techniques qui privilégie une lisibilité fonctionnelle. Renoncer à la possibilité d'interpréter un objet à travers sa forme, c'est l'arracher au réseau des idées sur la conception générale du monde.
- 30 Il n'est pas exagéré de dire que pour admettre qu'un téléphone, une machine à écrire... et un catalogue de bibliothèque soient identiques, il faut changer de vision du monde.
- 31 Un paradoxe vertigineux naît à la fracture entre forme et fonction : les nouveaux outils se multiplient, le public n'a pas forcément l'occasion de les expérimenter, et cependant, il les connaît : c'est bien leur *allure* qui est utilisée par les médias, pour les désigner et les qualifier. Plus que jamais sans doute l'objet « intouchable » mais visuellement omniprésent, est appréhendé par sa forme. La morphologie, à l'instant où elle n'est plus signifiante par rapport à la fonction, est massivement utilisée. En particulier, la morphologie écran-clavier, image matérielle, « saisissable » de l'univers informatique, grouillant, invisible, révolutionnaire, que l'on cherche désespérément à ordonner autour de l'idée d'une « fonction » homogène : *l'informatique* peut apparaître comme une *fonction*. D'autre part, toute lecture directe, objective étant impossible, le discours véhiculé par la morphologie des objets se charge d'éléments irrationnels qui prospèrent au cœur même de la technologie.
- 32 La forme, loin de rester muette et de devenir insignifiante, peut accueillir les interprétations les plus irrationnelles. Ainsi l'anthropomorphisme de l'écran-clavier n'est pas un caractère anecdotique et sans conséquence.
- 33 Dès lors, plusieurs « couches » de facteurs interviennent dans les usages de Geac et Lise, imbriquées totalement :
- facteurs liés aux enjeux de l'informatique et de la maîtrise, sociale, culturelle, de l'informatique,
 - facteurs liés à un besoin documentaire précis, en bibliothèque.
- 34 L'utilisation de Geac et Lise n'a pas pour seul mobile la consultation du catalogue. Ainsi, talonné par la crainte de perdre le contrôle culturel et social, le visiteur peut décider de saisir l'occasion de sa présence à la Bpi pour « se mettre » à l'informatique.
- 35 Le catalogue est alors un objet providentiel.
- 36 En témoigne la volonté très remarquable de nombreux visiteurs de consacrer du temps de leur séjour à la Bpi pour apprendre à utiliser les catalogues. Dans « l'enveloppe de temps » dont il dispose, le visiteur accepte d'en dégager une partie considérable, non

pas à lire ou rechercher des ouvrages, ni même à tirer parti de l'information qu'il a pu obtenir sur Geac ou Lise, mais à apprendre le plus possible d'opérations, à découvrir le fonctionnement et l'usage possible de Geac ou Lise, ce qui n'est pas forcément utile pour un besoin documentaire immédiat, mais ce qui correspond à un investissement à plus long terme : il s'agit d'appivoiser la machine.

- 37 Les usagers restent parfois plus d'une heure, soit qu'ils persévèrent dans une demande qui leur cause beaucoup de difficultés – et qu'ils auraient plus vite fait d'essayer de satisfaire en s'adressant au bibliothécaire, ou en consultant le catalogue imprimé, ou en regardant en rayon – soit que leur demande ait été satisfaite, mais qu'ils restent tout de même pour formuler d'autres demandes, qui, manifestement, n'ont pas pour objet la recherche d'autres ouvrages, mais l'expérimentation de possibilités du système, et plus largement, la simple « curiosité » : ainsi, certains s'exercent à demander les termes qui sont cités en exemple à l'écran de Geac.
- 38 Dans les interviews, les déclarations spontanées sur le thème de l'informatique trahissent l'importance de cet aspect dans les relations qu'entretient l'utilisateur avec Geac ou Lise. De ce point de vue, excepté pour des utilisateurs très bien renseignés, rien ne différencie Geac et Lise. Le fait que le catalogue Lise soit un CDrom ne joue en rien dans les facteurs qui différencient Geac et Lise aux yeux des usagers. Seul, un visiteur parmi les quinze interviewés déclare avoir choisi d'utiliser Geac pour être sûr de consulter le catalogue le mieux actualisé.
- 39 Souvent, on affirme une attitude personnelle face à l'informatique : un usager, avant même que l'entretien ait commencé, déclare qu'il ne connaît « absolument rien à l'informatique, mais qu'il est cinéaste ». Ainsi, il met l'entretien sur le terrain de « l'informatique » et avoue une incompetence en ce domaine, qui est suffisamment importante à ses yeux pour qu'il la mentionne d'entrée de jeu sans qu'aucune question lui soit posée à ce sujet. Il révèle ainsi l'ampleur de l'enjeu qu'il attache à la maîtrise de l'informatique, en signalant qu'il exerce une profession dont le prestige lui permet de ne pas être soupçonné de ne rien connaître en informatique ou d'une incapacité, d'un manque de souplesse intellectuelle vis-à-vis de la technologie contemporaine.
- 40 Les attitudes devant le poste de consultation sont significatives également du rapport qui existe entre l'individu et l'objet *écran-clavier*.
- 41 La frappe brutale rapide (certains usagers guettent la fraction de seconde où le signal clignotant leur redonnant l'initiative apparaît sur l'écran avec la même impatience fébrile que l'automobiliste, au feu rouge, prêt à appuyer sur l'accélérateur sans perdre un instant : l'écran est un tableau de bord et l'utilisateur *conduit* la machine), est un attribut visible, social, d'une maîtrise que l'on souhaite non seulement avoir, mais aussi montrer : en cas d'échec, les marques d'impatience, gestes, paroles, manifestent clairement à quel point l'utilisateur est conscient du public qui l'entoure, et réagit pour lui. Le poste est un lieu social. L'utilisateur peut manifester sa maîtrise physique de l'objet : il a la situation « en main » au sens le plus fort, il est aux commandes, et manipule un objet-esclave. À l'inverse, l'utilisateur peut adopter une attitude d'extrême disponibilité : concentré entièrement sur les opérations de consultation, il apparaît comme un élève de bonne volonté, désireux de bénéficier au maximum des instructions qui lui sont proposées et de suivre l'enseignement d'un objet-maître.
- 42 À tout moment ces composantes sociales et scolaires se conjuguent : des regroupements se font et se défont. Le poste, Geac ou Lise, la rangée de postes, sont des lieux où des contacts se créent en permanence. Un système d'entraide fonctionne entre

les voisins, des « classes » spontanées, éphémères s'organisent autour d'un poste. Tout le long de la batterie de postes Geac circule périodiquement le courant d'une connivence collective.

- 43 Enfin, à côté de ces démarches sociales et individuelles, apparaît un phénomène particulièrement remarquable, une attitude qui concerne le rapport à l'objet technique et à sa maîtrise, mais aussi, on le verra, le contenu du catalogue : il s'agit d'une démarche *ludique*, qui ne correspond pas à un rapport d'infériorité ou de supériorité par rapport à un niveau de compétence, et qui ne traduit pas d'effort apparent pour *dominer* ou pour montrer que l'on domine la difficulté technique ou la masse du contenu.
- 44 Cette démarche ludique se manifeste notamment par une capacité, sur le plan technique, à tirer parti des « accidents » de manipulation pour découvrir l'objet, et sur le plan du contenu du catalogue proprement dit, de tirer parti du « fragment » que l'on a trouvé, que l'on a extrait, même si ce fragment n'est pas celui que l'on souhaitait au départ.
- 45 Pour cette catégorie d'utilisateurs, il ne s'agit d'appréhender ni l'ensemble des possibilités techniques, ni l'ensemble du contenu et de son organisation, mais de jouer avec ce qui vient.